इंडिफी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड
(पूर्व में रिवेरा इन्वेस्टर्स प्राइवेट लिमिटेड के नाम से विदित)

फ़ेयर प्रैक्टिस कोड

प्रभावी तिथि	28 मार्च, 2025
वर्जन	6.0
अपडेटकर्ता	अनुपालन एवं परिचालन विभाग
स्वीकृतकर्ता	बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स

दस्तावेजीकरण की तिथियाँ:

वर्जन सं.	प्रभावी तिथि	परिवर्तन
1.0	24 जनवरी, 2017	-
2.0	15 मई 2022	-
3.0	16 सितम्बर 2022	-
4.0	27 मार्च 2023	-
5.0	23 सितम्बर 2024	सम्पूर्ण दस्तावेज़ में श्री सिद्धार्थ महानोत का नाम परिवर्तित करके श्री संग्राम सिंह कर दिया गया।
6.0	28 मार्च 2025	क. एमडी – आरबीआई (एनबीएफसी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023, डिजिटल ऋण दिशा-निर्देश, ऋण & एडवांसेज हेतु मुख्य तथ्य विवरण, ऋणदाताओं हेतु एफपीसी – ब्याज लागू करने में एफपीसी से विभिन्न ग्राहक सुरक्षा संबंधी प्रावधानों को अपडेट किया गया है। ख. प्रत्येक खंड की स्पष्टता के लिए सारणी का पुनर्गठन

फ़ेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी)

इंडिफी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में रिवेरा इन्वेस्टर्स प्राइवेट लिमिटेड के नाम से विदित) ("कंपनी") के फेयर प्रैक्टिस कोड का उद्देश्य कंपनी के सदस्यों को उन आदतों के बारे में अवगत कराना है, जिनका पालन कंपनी द्वारा प्रदान की जा रही वित्तीय सेवाओं के संबंध में किया जाएगा। कंपनी का प्रमुख कर्तव्य अपने सदस्यों को ऋण प्रदान करने और बकाया राशि की वसूली के दौरान एक निष्पक्ष और विश्वसनीय सेवा प्रदान करना है। संगठन का फेयर प्रैक्टिस कोड सदस्यों की संवेदनशील स्थिति के बारे में जागरूक होने और बकाया राशि की वसूली हेतु उचित दृष्टिकोण अपनाते हुए उनकी गरिमा को ध्यान में रखने के सिद्धांत पर आधारित है।

कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स और वरिष्ठ प्रबंधन टीम* निष्पक्ष आदतों को लागू करने हेतु उत्तरदायी हैं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है और यह भी सुनिश्चित करना है कि इसके संचालन से सभी हितधारकों के प्रति विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों को निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से प्रस्तुत करने की दृढ़ प्रतिबद्धता दिखाई दे, जिसमें ऋण देना भी सम्मिलित है और सभी कर्मचारियों को इसकी प्रतिबद्धता के बारे में जानकारी होनी चाहिए।
* एफपीसी अनुपालन के उद्देश्य से वरिष्ठ प्रबंधन में विभागाध्यक्ष और उससे ऊपर के सभी लोग शामिल होंगे।

फेयर प्रैक्टिस कोड के उद्देश्य

क. ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने की आदतों को बढ़ावा देना और उन्हें लागू करना।
ख. सम्पूर्ण पारदर्शिता, जिससे ग्राहक उत्पाद को बेहतर ढंग से समझ सकें और उसके विषय में जानकारी प्राप्त कर सकें।
ग. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया को मजबूत करना।

ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

क. उधारकर्ता के साथ की गई सम्पूर्ण बातचीत उधारकर्ता की समझ के अनुसार उसकी भाषा में की जाएगी।
ख. ऋण आवेदन पत्र और मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) (एक यूनिक प्रपोजल नंबर के साथ) में उधारकर्ता को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि उधारकर्ता द्वारा अन्य एनबीएफसी द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ इसकी तुलना की जा सके और उचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ संलग्न किए जाने वाले सभी आवश्यक दस्तावेजों के बारे में सूचित किया जाएगा।
ग. केएफएस की विषयवस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और कंपनी संभावित उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदनों को जमा करने पर एक रसीद प्रदान करेगी। ऋण आवेदनों पर निर्णय लेने के लिए एक सांकेतिक समय सीमा का उल्लेख रसीद में किया जाएगा।

ऋण मूल्यांकन, अदायगी और ऋण और अग्रिम राशि के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) सहित नियम व शर्तें

क. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या केएफएस और स्वीकृति पत्र या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों को लिखित रूप में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति अपने रिकॉर्ड में दर्ज करेगी। चूंकि उधारकर्ता द्वारा प्राप्त अधिकांश शिकायतें आम तौर पर ब्याज की उच्च दरें/दंडात्मक शुल्क लागू करने से संबंधित होती हैं, अतः कंपनी ऋण समझौते में विलम्ब से ऋण अदायगी के लिए लागू किये गये दंड का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगी।
ख. कंपनी ऋण की मंजूरी/अदायगी के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण दस्तावेजों (कंपनी के शीर्षक पर) की एक प्रति ऋण समझौता, केएफएस, स्वीकृति पत्र आदि की उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगी।

ग. कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को मानकीकृत प्रारूप (वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना शीट और ऋण अवधि पर ऋण अदायगी सूची सहित) के अनुसार आरबीआई द्वारा समय समय पर निर्धारित केएफएस प्रदान करेगी ताकि ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पूर्व उचित निर्णय लेने में मदद मिल सके।

घ. केएफएस (अर्थात केएफएस द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद उधारकर्ता को ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि) सात दिनों या उससे अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन दिनों तक वैध होगा और सात दिनों से कम अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता एक दिन की होगी।

ब्याज और शुल्क एवं प्रभार लागू लगाना

क. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, लाभ और जोखिम प्रीमियम जैसे करणों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम राशि के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर लागू करने के कारण को उधारकर्ता या ग्राहक को केएफएस, आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ख . ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण की पद्धति को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन किया जायेगा, इसकी उपलब्ध जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

ग . ब्याज की दर वार्षिक होगी ताकि उधारकर्ता खाते पर लागू की गई दरों को समझ सके। वार्षिक प्रतिशत दर ("एपीआर") अर्थात ऋण के उधारकर्ता से ली जाने वाली प्रभावी वार्षिक दर, उधारकर्ता के लिए संयुक्त लागत होगी, जिसमें दंड शुल्क, विलम्ब शुल्क जैसे अन्य शुल्कों के अतिरिक्त प्रोसेसिंग फीस, दस्तावेज़ीकरण शुल्क आदि सम्मिलित होंगे। थर्ड पार्टी सर्विस प्रदाताओं की तरफ से कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं से वसूले गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, वैधानिक शुल्क आदि भी एपीआर में शामिल होंगे और उन्हें अलग से दर्शाया जाएगा। कंपनी द्वारा ऐसे शुल्क की वसूली होने पर उधारकर्ता को प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय में प्रदान किए जाएंगे।

घ. ब्याज और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी तथा व्यावसायिक आवश्यकताओं, विनियामक और ग्राहक की भावनाओं, बाजार के रुख आदि को ध्यान में रखते हुए उनका पुनरावलोकन किया जाएगा।

ङ. कोई भी शुल्क, प्रभार आदि जिसका उल्लेख केएफएस में नहीं किया गया है, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर ऋणदाता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋणदाता से वसूला नहीं जा सकता है।

च. कंपनी अपने विवेकानुसार, कुछ शर्तों के अधीन तथा ग्राहक द्वारा पूर्वभुगतान दंड/प्रतिबंध शुल्क के भुगतान पर ऋण राशि के पूर्व भुगतान की अनुमति दे सकती है। इसका उल्लेख स्पष्ट रूप से ऋण समझौते और केएफएस सहित फाइनेंसिंग दस्तावेजों में किया जाएगा।

छ. डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से लिए ऋण लेने पर, एलएसपी द्वारा उधारकर्ताओं से प्रत्यक्ष रूप से कोई भी शुल्क/प्रभार नहीं वसूल किया जाएगा।

ज . कंपनी ग्राहक को ऋणराशि की वास्तविक अदायगी की तिथि से ब्याज वसूलना सुनिश्चित करेगी। चेक द्वारा ऋण दिए जाने पर कंपनी द्वारा ग्राहक को चेक सौंपने की तिथि से ब्याज की वसूली की जायेगी।

झ. समयावधि के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान की स्थिति में, कंपनी केवल बकाया ऋण की अवधि के लिए ब्याज वसूलना सुनिश्चित करेगी।

ञ. कंपनी ऐसी किसी भी स्थिति से बचेगी जहां वितरण के समय एक या अधिक किस्तें एडवांस के रूप में ली जाती हैं और ब्याज को पूरे ऋण पर लागू किया जाता है।

ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

क. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का उल्लंघन करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे अग्रिम धनराशि पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़े जाने वाले 'विलंबित ब्याज' के रूप में नहीं वसूला जाएगा। दंडात्मक शुल्कों का उपयोग पूँजी के रूप में नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अन्य

ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की गणना की सामान्य प्रक्रियायें प्रभावित नहीं होंगी।

ख. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त राशि नहीं जोड़ेगी तथा इन दिशा-निर्देशों का भलीभांति अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

ग. कंपनी ऋणों पर दंडात्मक शुल्क या इसी प्रकार के अन्य शुल्कों को लागू करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति निर्मित करेगी।

घ. दंडात्मक शुल्क तर्कसंगत रूप में वसूल किये जायेंगे तथा ऋण अनुबंध की शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के लिए भेदभावपूर्ण नहीं होगी।

ङ. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए' को स्वीकृत ऋणों हेतु दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होगा।

च. दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/केएफएस में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताये जाएंगे, साथ ही कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध किए जाएंगे।

छ. ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का उल्लंघन करने पर उधारकर्ताओं को भेजे गये रिमाइंडर में दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लागू करने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

नियम एवं शर्तों में परिवर्तन के संबंध में बातचीत

क. कंपनी उधारकर्ता को अदायगी सूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क सहित अन्य नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ताओं को उसकी समझी जाने वाली भाषा में दी जाएगी।

ख. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी तरीके से ही किये जाएँ। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

ग. भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तुरंत करने का कंपनी द्वारा लिया गया निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार होगा।

घ. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, अन्यथा उसके पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या पुनः वसूली का अधिकार न हो। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को बकाया दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ उचित नोटिस प्रदान किया जाएगा, जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की अधिकारी है।

ऋण की अदायगी/भुगतान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का निर्गमन

1. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का निर्गमन

क. कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/अदायगी के पश्चात 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को समाप्त कर देगी।

ख. उधारकर्ता को अपनी सुविधा के अनुसार बैंकिंग आउटलेट/शाखा से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को ऋण खाता खोले जाने वाली बैंक या एनबीएफसी के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हों, प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।

ग. प्रभावी तिथि को या उसके पश्चात जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की अवधि और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

घ. एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की आकस्मिक मृत्यु होने पर, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी एक निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार होगी। ऐसी प्रक्रिया ग्राहकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

2. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने में देरी हेतु मुआवजा

क. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/भुगतान के 30 दिनों के पश्चात संबंधित रजिस्ट्री के साथ फाइल चार्ज सेटिस्फेक्शन फॉर्म जमा करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। यदि देरी कंपनी की वजह से हुई है, तो वह प्रत्येक दिन की देरी के लिए उधारकर्ता को 5,000 रूपये की दर से मुआवजा देगी।

ख. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने पर, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त खंड (क) में उल्लिखित नियमों के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अतिरिक्त संबंधित लागतों की भी अदायगी करेगी। ऐसी स्थितियों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और उसके पश्चात विलंबित अवधि के लिए मुआवजे की गणना की जाएगी (अर्थात, कुल 60 दिनों की अवधि के पश्चात)।

ग. यहां प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों के प्रति किसी भेदभाव से रहित होगा।

डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से लिए गये ऋणों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड का अनुपालन

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि चाहे स्वयं के डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से या आउटसोर्स लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से भी ऋण देने परवह फेयर प्रैक्टिस कोड के दिशा-निर्देशों का पूर्णतया पालन करेगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से लिए गए ऋणों के लिए निम्नलिखित बातों का ध्यान रखेगी:

क. एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग एप्लीकेशन (डीएलए) और ऋण सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) के नाम और जिन गतिविधियों के लिए उन्हें नियुक्त किया गया है, उनकी जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर दी जाएगी।

ख. एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को सर्वप्रथम ग्राहक के समक्ष कंपनी के नाम का उल्लेख किया जाएगा।

ग. कार्यान्वयन से पूर्व कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।

घ. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

ङ. शिकायत निवारण तंत्र को लेकर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए उपयुक्त प्रयास किए जाएंगे, जिसमें ऋणदाता सेवा प्रदाता और/या वसूली के लिए जिम्मेदार एजेंट के विवरण के बारे में उधारकर्ता को सूचित करना शामिल है।

च. डीएलए और एलएसपी के पास कंपनी की वेबसाइट के लिंक होना चाहिए जहाँ ऋण उत्पादों, ऋणदाता, एलएसपी, ग्राहक सेवा के विवरण, सचेत पोर्टल के लिंक, गोपनीयता नीतियों आदि के बारे में आगे/विस्तृत जानकारी उधारकर्ताओं द्वारा प्राप्त की जा सकती है।

शिकायत निवारण

क. कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स ग्राहकों से सम्बंधित विवादों को निष्पक्ष और समय पर फैसला के लिए संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा।

ख. निम्नलिखित जानकारी केएफएस में उल्लिखित की जाएगी और ग्राहकों के लाभ के लिए कंपनी की सभी शाखाओं/स्थानों पर जहां लेनदेन किया जाता है, प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

(i) शिकायत निवारण अधिकारी और प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल) जहाँ कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

(ii) उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों के निवारण के लिए नोडल/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण। ये संपर्क विवरण डीएलए/एलएसपी

(लागू होने के अनुसार) की वेबसाइटों पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाएंगे।

(iii) यदि दर्ज की गई कोई शिकायत का निवारण निर्धारित अवधि (वर्तमान में 30 दिन) में नहीं होता है, तो सम्बंधित व्यक्ति रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) के तहत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकता है।

शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों हेतु एनबीएफसी द्वारा जारी की गई ऋण सुविधाएं

क. कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता/शारीरिक असक्षमता के आधार पर ऋण सुविधा सहित उत्पादों और सुविधाओं को लेकर कोई भेदभाव नहीं करेगी।

ख. कंपनी की सभी शाखाएं/कार्यालय ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ लेने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगी।

ग. कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को गारंटीकृत अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।

घ. इसके अतिरिक्त, कंपनी अपने द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

सामान्य जानकारी

क. कंपनी अपने उधारकर्ता से संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों मामलों के अन्य मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी। (जब तक कि कोई ऐसी जानकारी सामने न आये जोकि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में बताई न गई हो)

ख. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या किसी भी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर दर्ज की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी सामंजस्य की शर्तों के अनुसार होगा।

ग. ऋण की वसूली की स्थिति में, कंपनी गलत व्यवहार का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को गलत समय पर बार-बार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए शक्ति प्रयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों द्वारा प्राप्त शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का ग्राहकों के प्रति अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ग्राहक के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से शिक्षित हों।

घ. फेयर प्रैक्टिस कोड के लागू करने और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की सामयिक समीक्षा नियमित अंतराल पर बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

ङ. फेयर प्रैक्टिस कोड को स्थानीय भाषाओं में बोर्ड की मंजूरी प्राप्त होने पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

पॉलिसी की समीक्षा

इस पॉलिसी की समीक्षा बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा प्रत्येक वर्ष की जाएगी या आंतरिक या विनियामक परिवर्तनों के कारण आवश्यक होने पर इससे पूर्व भी की जाएगी।

******समाप्त******